

Office de Tourisme

du Pays Thouarsais
Deux-Sèvres en Poitou-Charentes



CONVENTION DE MANDAT 2016

Entre les soussignés, d'une part :

..... (Nom de l'entreprise), nommé le **Prestataire**

..... (Identité commerciale)

Domicilié :

Téléphone : Télécopie : E-mail :

Immatriculation :

Garantie financière :

Responsabilité civile :

Représenté par

Agissant en qualité de

Et, d'autre part :

L'OFFICE DE TOURISME DU PAYS THOUARSAIS

Association régie par la loi du 1^{er} juillet 1901,

Domiciliée **32 Place St Médard – BP 50076 – 79102 Thouars Cedex**

Téléphone : **05.49.66.17.65** Télécopie : **05.49.67.87.58** E- mail : **promotion@tourisme-pays-thouarsais.fr**

Immatriculation au Registre National des Opérateurs de Voyages et de Séjours N° IM079110003

Garantie souscrite auprès d'un organisme agréé Atout France

Assurance responsabilité civile souscrite auprès de AXA France IARD

Représentée par **Liliane RICHARD**

Agissant en qualité de **Directrice**

Afin de commercialiser des produits touristiques dans le **Pays Thouarsais et les Pays alentours**, il est convenu ce qui suit :

PREAMBULE

L'**Office de Tourisme du Pays Thouarsais** assure, dans le cadre de sa mission, une action de valorisation et de mise en marché de journées et séjours touristiques dans le Pays Thouarsais en Deux-Sèvres. Dans ce cadre, le **service Promotion de l'OTPT** facilite la démarche au public en lui offrant un choix de nombreuses prestations. Le **service Promotion de l'OTPT** est responsable dans les termes de l'article L211-16 du Code du Tourisme et a souscrit à ce titre une assurance auprès d'AXA France IARD afin de couvrir les conséquences de sa responsabilité civile professionnelle.

ARTICLE I – OBJET

Le **Prestataire** donne mandat au **service Promotion de l'OTPT** qui accepte, la mise en marché de ses services aux conditions indiquées ci-après.

Cet accord implique de la part du prestataire : le maintien de la qualité de l'accueil, des prestations, de la structure ou du site d'accueil, le respect de la législation en vigueur.

ARTICLE II – SERVICES

Le **Prestataire** s'engage à fournir la ou les prestations indiquées :

- sur les "fiches prestations" groupes (cf. Annexe 8) et individuels (cf. Annexe 7)
- sur tout document complémentaire qu'il transmettra au **service Promotion de l'OTPT**, daté, signé et muni de la mention "bon pour accord", selon les conditions définies aux articles III et IV.

Le **Prestataire** s'engage à fournir les éléments nécessaires à la conception du package (photos, texte) dans les délais prévus.

ARTICLE III – DUREE

La présente convention est établie en fonction de la durée de la prestation et de la validité des tarifs fixés et prend effet au jour de la signature des deux parties.

En cas de modification tarifaire ou de prestation, de cessation d'activité ou de vente de l'entreprise, le **Prestataire** devra faire parvenir un avenant ou un courrier le précisant, avant le **1^{er} Mai de l'année** de début d'application de la convention, à l'**Office de Tourisme du Pays Thouarsais**.

En l'absence de cet avenant, la convention sera suspendue.

ARTICLE IV – TARIFS

Etablis d'un commun accord entre les deux parties, les prix et les taux de commission indiqués sur les "fiches prestations" (cf. Annexes 7 et 8) sont valables pour toute la durée mentionnée.

En aucun cas les tarifs publics proposés par le **Prestataire** à sa clientèle directe ne pourront être inférieurs à ceux proposés par le **service Promotion de l'OTPT** durant toute la période indiquée sur la "fiche prestations" (cf. Annexes 7 et 8). Ils seront applicables sur l'ensemble de la production du **service Promotion de l'OTPT**.

ARTICLE V – RESERVATION

Le **service Promotion de l'OTPT** devra consulter le **Prestataire**, avant toute réservation, afin de s'informer sur les disponibilités. Le prestataire se doit de répondre à la demande sous 48H.

Le **service Promotion de l'OTPT** posera une "option" par courrier, télécopie ou e-mail (cf. Annexe 1).

Le **Prestataire** validera l'option sous 48H par retour du document muni de la mention "bon pour accord".

Le **service Promotion de l'OTPT** confirmera la réservation auprès du **Prestataire** dès réception de l'acompte de son client par l'envoi d'un formulaire de confirmation (cf. Annexe 2).

A réception du solde versé par le client, le **service Promotion de l'OTPT** enverra les bons d'échange au **Prestataire** (cf. Annexe 3).

Toute réservation effectuée par le **service Promotion de l'OTPT** devra obligatoirement être maintenue par le **Prestataire** en l'absence de formulaire d'annulation du **service Promotion de l'OTPT**. En aucun cas une double-réservation ne devra intervenir pour la même prestation.

ARTICLE VI – BON D'ECHANGE (Annexe 3 et 4)

Le **service Promotion de l'OTPT** enverra un exemplaire du bon d'échange au client et au **Prestataire**.

Le bon d'échange client (cf. Annexe 3) précise :

- le nombre de participants (sous réserve de modification jusqu'au jour de la prestation)
- les dates, horaires, lieu d'exécution et de rendez-vous de la prestation
- les services fournis par le prestataire
- les coordonnées du **Prestataire**

Le bon d'échange **Prestataire** (cf. Annexe 4) précise :

- le nombre de participants (sous réserve de modification jusqu'au jour de la prestation)
- les dates, horaires, lieu d'exécution et de rendez-vous de la prestation
- les services fournis par le **Prestataire**
- le nom du client
- le montant total TTC devant lui être versé par l'**Office de Tourisme du Pays Thouarsais**

A l'arrivée du client, le **Prestataire** devra demander le "bon d'échange client", le comparer avec l'exemplaire (bon d'échange **Prestataire**) qu'il aura lui-même en sa possession, conservera le "bon d'échange client", et l'enverra avec sa facture pour règlement auprès de l'**Office de Tourisme du Pays Thouarsais**.

Dans tous les cas, si le nombre de participants ne correspond pas au nombre indiqué sur le bon d'échange, le **Prestataire** devra porter les modifications sur le "bon d'échange client" et faire signer ce document par le client.

ARTICLE VII – ANNULATION

En cas d'annulation de son client, le **service Promotion de l'OTPT** enverra au prestataire (sous 24H du lundi au vendredi), un formulaire d'annulation par courrier, télécopie ou e-mail (cf. Annexe 9).

Le **Prestataire** pourra prétendre à un dédommagement au regard de ses conditions d'annulation, si elles ont été préalablement fournies en annexe de la convention de mandat, et acceptée par le **service Promotion de l'OTPT**. A défaut, les conditions d'annulation du **service Promotion de l'OTPT** s'appliqueront (cf. Annexe 6, article 11).

En cas de rétractation de la part du client avant la signature du contrat, le **Prestataire** et le **service Promotion de l'OTPT** ne pourront prétendre à aucun dédommagement.

En cas d'annulation du **Prestataire**, celui-ci sera tenu de proposer au **service Promotion de l'OTPT** une prestation équivalente à celle prévue initialement au contrat, ou le cas échéant si le **Prestataire** ne peut proposer aucune prestation de substitution, celui-ci ne pourra prétendre à aucun règlement.

ARTICLE VIII – FACTURES / REGLEMENTS

L'Office de Tourisme du Pays Thouarsais effectuera le règlement par chèque ou virement bancaire en fonction des tarifs, commissions et gratuités établis dans la présente convention ou sur devis et, à réception de la facture du **Prestataire**, qui devra toujours être accompagnée du "bon d'échange client", dans un délai maximum de 15 jours.

ARTICLE IX – OBLIGATION DU PRESTATAIRE

Le Prestataire s'engage durant toute la période indiquée à l'article III de la présente convention à :

- diriger en priorité les clients vers **l'Office de Tourisme du Pays Thouarsais** pour toute demande de "forfait" établi en commun (forfait = ensemble de prestations faisant appel à différents partenaires, vendu sous forme de package)
- maintenir le site ou la structure d'accueil en conformité avec le descriptif fourni en annexe de la convention.
- Informer **l'Office de Tourisme du Pays Thouarsais** par courrier de toute modification éventuelle (le **service Promotion de l'OTPT**, se réserve le droit de ne plus présenter à la clientèle le produit ainsi modifié).
- maintenir le site ou la structure d'accueil en conformité avec la législation en vigueur.
- maintenir la qualité de la/des prestation(s) décrite(s) dans la présente convention.
- veiller à ce que les clients reçoivent un accueil irréprochable.
- informer le **service Promotion de l'OTPT** de tout litige avec un client.
- respecter les tarifs, périodes et horaires d'ouverture indiqués dans la présente convention.

ARTICLE X – OBLIGATIONS DU SERVICE PROMOTION DE L'OTPT

Le service Promotion de l'OTPT s'engage à :

- mettre en marché et commercialiser les **Prestataires** ayant retourné la convention, dans le cadre d'actions promotionnelles sur les marchés nationaux et étrangers.
- conseiller les prestataires qui le souhaitent sur les modalités de mise en marché de leurs produits.
- régler le montant des prestations réalisées sous maximum 15 jours à réception de la facture accompagnée du bon d'échange conforme.
- faire part dans le cadre de l'Assemblée Générale ou lors de réunions, des éléments permettant au **Prestataire** d'assurer une adéquation entre son produit et la demande du marché
- respecter les conditions générales et particulières de vente (voir annexe)

ARTICLE XI – OBLIGATIONS DE L'OFFICE DE TOURISME DU PAYS THOUARSAIS

L'Office de Tourisme du Pays Thouarsais s'engage à :

- suivre le schéma de réservation décrit précédemment,
- fournir les documents adéquats pour cet échange commercial,
- respecter les conditions générales et particulières de vente (voir annexe)

ARTICLE XII – DENONCIATION

La convention suivante peut être dénoncée par l'une ou l'autre des parties par courrier :

- 4 mois avant l'échéance de validité fixée (cf. article III).
- à tout moment en cas de manquement à l'une des clauses de la convention, susceptible d'avoir entraîné un préjudice à l'une ou l'autre des parties.

ARTICLE XIII – SUSPENSION

L'Office de Tourisme du Pays Thouarsais ou le **Prestataire** pourra, en cas de litige, suspendre la convention jusqu'à ce que l'objet du litige soit réglé (détérioration de la structure d'accueil, non-conformité des prestations, modalités de vente ...).

ARTICLE XIV – LITIGES

L'Office de Tourisme du Pays Thouarsais est tenu légalement, en cas d'insatisfaction du client sur la prestation fournie et suivant l'importance du litige, de :

- le dédommager si l'insatisfaction n'empêche pas le déroulement du séjour.
- lui proposer une autre prestation similaire.
- le rembourser selon les conditions d'annulation indiquées dans les conditions de réservation (cf. Annexes 5 et 6) en dernier recours.

Dans tous les cas, si le litige résulte du fait du **Prestataire**, celui-ci prendra en charge les décaissements occasionnés à ce sujet, le montant des commissions restant due à **l'Office de Tourisme du Pays Thouarsais**.
Tout litige ne pouvant trouver d'accord amiable, sera porté devant les Tribunaux français.
(cf. articles R211-9, R211-10 et R211-11 des conditions générales de réservation et l'article 12 des conditions particulières de réservation).

Fait à, le20..... en deux exemplaires.

Pour L'Office de Tourisme du Pays Thouarsais

Le Prestataire (*)

Liliane RICHARD
Directeur

Nom :
Qualité :

Liste des annexes :

- Annexe 1 : Fiche Option + Contrat de réservation client
- Annexe 2 : Fiche Confirmation d'option + accusé réception acompte
- Annexe 3 : Bon d'échange client
- Annexe 4 : Bon d'échange prestataire
- Annexe 5 : Conditions générales de vente
- Annexe 6 : Conditions particulières de réservation
- Annexe 7 : Fiche prestations « individuels »
- Annexe 8 : Fiches prestations « groupes »
- Annexe 9 : Fiche d'annulation

(*) Faire précéder la signature de la mention "Lu et Approuvé".

**SOCIETE
NOM CONTACT
ADRESSE PRESTATAIRE**

Tel : 05.49.00 00 00
Fax : 05.49.00 00 00

Thouars, le .././....

OPTION

Monsieur

J'ai le plaisir de vous informer de la prise d'option suivante :

COORDONNEES CLIENT :

MADAME X.

DOSSIER N° : 110

DATE FIN OPTION : .././20..

Effectif : 6 adultes
7 enfants

Date : Du 26/06/2004 10h00 au 27/06/2004 17h00

Prestation :

Nombre de gratuités accordées :

Je vous remercie d'en prendre bonne note et de me **retourner ce formulaire signé avec la mention « bon pour accord » dans les 48 heures.**

Dans cette attente, je vous prie d'agréer, Monsieur, l'expression de mes meilleures salutations.

(Nom de la personne en charge du dossier)
Service Promotion

COORDONNES CLIENTS

DOSSIER N° 11

Tél. (client) :

Fax (client) :

Le 27/11/2007

Madame, Monsieur,

Suite à votre demande, nous avons posé une option auprès de nos prestataires pour votre séjour en Deux-Sèvres prévu du / / au / / .

Afin de confirmer votre réservation, nous vous demandons de bien vouloir nous retourner un exemplaire du contrat de réservation et du descriptif du séjour ci-joint, datés et signés accompagnés de l'acompte.

Restant à votre disposition pour tout renseignement complémentaire,

Nous vous prions de croire, Madame, Monsieur, à l'assurance de nos sincères salutations.

(Nom de la personne en charge du dossier)
Service Promotion

**SOCIETE
NOM CONTACT
ADRESSE PRESTATAIRE**

Tel : 05.49.00 00 00
Fax : 05.49.00 00 00

Thouars, le .././....

CONFIRMATION

Monsieur,

J'ai le plaisir de vous confirmer la prestation suivante :

COORDONNEES CLIENT :

MADAME X .

DOSSIER N° : 110

Effectif : 6 adultes
7 enfants

Date : Du 26/06/2004 10h00 au 27/06/2004 17h00

Chambres

Prestation :

Nombre de gratuités accordées :

Je vous remercie d'en prendre bonne note et de me **retourner ce formulaire signé avec la mention « bon pour accord » dans les 48 heures.**

Dans cette attente, je vous prie d'agréer, Monsieur, l'expression de mes sincères salutations.

(Nom de la personne en charge du dossier)
Service Promotion

DOSSIER N° 12

COORDONNES CLIENTS

Tél (client) :

Thouars, le .././....

Madame,

Nous avons bien noté la réservation pour votre séjour, constitué de adultes, prévu le .././.... Et accusons réception de votre acompte de Euros.

Nous vous rappelons que le paiement du solde soit Euros doit nous parvenir avant le .../.../.....

Dès réception du solde, nous vous ferons parvenir les bons d'échange (plan d'accès, coordonnées des prestataires, etc...) qui vous permettront d'accéder aux différents sites et prestations composant votre séjour.

Restant à votre disposition pour tout renseignement complémentaire,

Nous vous prions de croire, Madame, à l'assurance de nos meilleures salutations.

(Nom de la personne en charge du dossier)
Service Promotion

* pour les groupes séjournant au moins une nuit, merci de joindre la liste des participants en précisant le type de chambre souhaité (double, individuelle ou lits jumeaux).

CLIENT : MADAME X.

N° dossier à rappeler dans toute correspondance
110

Dossier suivi par
Réf : SEJOUR

BON D'ECHANGE

DATE D'EMISSION : 04/10/2004

Madame, Monsieur,

Ce bon d'échange est à remettre au prestataire dès votre arrivée. Il est la preuve que votre séjour, dont le détail figure ci-dessous, a bien été réglé auprès de nos services. Tout "extra" non prévu au contrat sera bien entendu à payer sur place.

NOMBRE DE PERSONNES : adultes enfants chauffeur accompagnateur

SERVICES :

COORDONNEES PRESTATAIRE

Du 26/06/2004 10h00 au 27/06/2004 17h00

Tél. : 05.49.00.00.00

Fax : 05.49.00.00.00

DESCRIPTIF / OBSERVATIONS :

*En cas d'arrivée tardive ou d'empêchement de dernière minute,
prévenir directement le prestataire aux coordonnées ci-dessus.*

DOSSIER N° 110
CLIENT : MADAME X .

COORDONNEES PRESTATAIRE

Madame, Monsieur,

Nous avons le plaisir de vous adresser ci-dessous :

- le BON d'ECHANGE correspondant aux prestations réservées dans votre établissement pour notre client et dont le détail figure ci-dessous. Tout "extra" non prévu sera à régler sur place par le client.

- un DECOMPTE des prestations que nous vous réglerons suivant nos conditions habituelles (règlement par chèque à réception de votre facture). Nous vous remercions de nous faire parvenir la facture après la venue des clients. N'oubliez pas de bien reporter le numéro de dossier sur votre facture.

NOMBRE DE PERSONNES : adultes enfants chauffeur accompagnateur

SERVICES :

COORDONNEES PRESTATAIRE

Du 26/06/2004 10h00 au 27/06/2004 17h00

Tél. : 05.49.00.00.00

Fax : 05.49.00.00.00

DESCRIPTIF / OBSERVATIONS :

DECOMPTE PRESTATAIRE :

	Qte	Nb Pers.	Gratuite	P.U.	Tot Cli	Remise	Tot FOUR
Descompte	3	1	0	00.00	00.00	0.00 %	00.00 €

Total à vous régler 00.00 €

Séjour groupes : sous réserve du nombre réel de participants le jour du circuit (pour facturation)

Fait à Thouars, le .././....

Service Promotion

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Conformément au Code du Tourisme pris en application de la loi du 22 juillet 2009, les brochures et les contrats de voyages proposés par nos services comportent les conditions générales issues des articles R211-5 à R211-13 du Code du Tourisme, relatifs aux dispositions communes de l'organisation de la vente de séjours. Extrait du Code du Tourisme.

Article R211-3

Sous réserve des exclusions prévues au deuxième alinéa (a et b) de l'article L211-7, toute offre et toute vente de prestations de voyages ou de séjours donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par le présent titre. En cas de vente de titres de transport aérien ou de titres de transport sur ligne régulière non accompagnée de prestations liées à ces transports, le vendeur délivre à l'acheteur un ou plusieurs billets de passage pour la totalité du voyage émis par le transporteur ou sous sa responsabilité. Dans le cas de transport à la demande, le nom et l'adresse du transporteur, pour le compte duquel les billets sont émis, doivent être mentionnés. La facturation séparée des divers éléments d'un même forfait touristique ne soustrait pas le vendeur aux obligations qui lui sont faites par le présent titre.

ARTICLE R211-4

Préalablement à la conclusion du contrat sur la base d'un support écrit, portant sa raison sociale, son adresse et l'indication de son autorisation administrative d'exercice, le vendeur doit communiquer au consommateur les informations sur les prix, les dates et les autres éléments constitutifs des prestations fournies à l'occasion du voyage ou du séjour tels que : 1) la destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports utilisés ; 2) le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique correspondant à la réglementation ou aux usages de pays d'accueil ; 3) les repas fournis ; 4) la description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ; 5) les formalités administratives et sanitaires à accomplir en cas, notamment, de franchissement des frontières ainsi que leurs délais d'accomplissement ; 6) les visites, excursions et les autres services inclus dans le forfait ou éventuellement disponibles moyennant un supplément de prix ; 7) la taille minimale ou maximale du groupe permettant la réalisation du voyage ou du séjour ainsi que, si la réalisation du voyage ou du séjour est subordonnée à un nombre minimal de participants, la date limite d'information du consommateur en cas d'annulation du voyage ou du séjour ; cette date ne peut être fixée à moins de vingt et un jours avant le départ ; 8) le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte à la conclusion du contrat ainsi que le calendrier de paiement du solde ; 9) les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article R211-10; 10) les conditions d'annulation de nature contractuelle ; 11) les conditions d'annulation définies aux articles R211-11, R211-12 et R211-13 ci-après ; 12) les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties souscrites au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de responsabilité civile professionnelle des agences de voyages et de la responsabilité civile des associations et organismes sans but lucratif et des organismes locaux de tourisme ; 13) l'information concernant la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation ou d'un contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie.

ARTICLE R211-5

L'information préalable faite au consommateur engage le vendeur, à moins que dans celle-ci le vendeur ne se soit réservé expressément le droit d'en modifier certains éléments. Le vendeur, doit dans ce cas indiquer clairement dans quelle mesure cette modification peut intervenir et sur quels éléments. En tout état de cause, les modifications apportées à l'information préalable doivent être communiquées par écrit au consommateur avant la conclusion du contrat.

ARTICLE R211-6

Le contrat conclu entre le vendeur et l'acheteur doit être écrit, établi en double exemplaires dont l'un est remis à l'acheteur, et signé par les deux parties. Il doit comporter les clauses suivantes : 1) le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assureur ainsi que le nom et l'adresse de l'organisateur ; 2) la destination ou les destinations du voyage, et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates ; 3) les moyens, les caractéristiques et les catégories des transports utilisés, les dates, heures et lieux de départ et de retour ; 4) le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil ; 5) les prestations de restauration proposées ; 6) l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ; 7) les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour ; 8) le prix total des prestations facturées ainsi que l'indication de toute révision éventuelle de cette facturation en vertu des dispositions de l'article R211-8 ci-après ; 9) l'indication s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxes d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports et aéroports, taxes de séjour lorsqu'elles ne sont pas incluses dans le prix de la ou des prestations fournies ; 10) le calendrier et les modalités de paiement du prix ; en tout état de cause, le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30% du prix du voyage ou du séjour et doit être effectué lors de la remise des documents permettant de réaliser le voyage ou le séjour ; 11) les conditions particulières demandées par l'acheteur et acceptées par le vendeur ; 12) les modalités selon lesquelles l'acheteur peut saisir le vendeur d'une réclamation pour l'inexécution ou mauvaise exécution du contrat, réclamation qui doit être adressée dans les meilleurs délais, par lettre recommandée avec accusé de réception au vendeur, et signalée par écrit, éventuellement, à l'organisateur du voyage et aux prestataires de services concernés ; 13) la date limite

d'information de l'acheteur en cas d'annulation du voyage ou du séjour par le vendeur dans le cas où la réalisation du voyage ou du séjour est liée à un nombre minimal de participants, conformément aux dispositions du 7) de l'article R211-4 ; 14) les conditions d'annulation de nature contractuelle ; 15) les conditions d'annulation prévues aux articles R211-9, R211-10 et R211-11 ; 16) les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle du vendeur ; 17) les indications concernant le contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation souscrit par l'acheteur (numéro de police et nom de l'assureur), ainsi que celles concernant le contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ; dans ce cas, le vendeur doit remettre à l'acheteur un document précisant au minimum les risques couverts et les risques exclus ; 18) la date limite d'information du vendeur en cas de cession du contrat par l'acheteur ; 19) l'engagement de fournir, à l'acheteur, au moins dix jours avant la date prévue pour son départ, les informations suivantes : a) le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la représentation locale du vendeur ou, à défaut, les noms, adresses et numéros de téléphone des organismes locaux susceptibles d'aider le consommateur en cas de difficulté ou, à défaut, le numéro d'appel permettant d'établir de toute urgence un contact avec le vendeur ; b) pour les voyages et séjours de mineurs à l'étranger, un numéro de téléphone et une adresse permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou le responsable sur place de son séjour. 20) la clause de résiliation et de remboursement sans pénalité des sommes versées par l'acheteur en cas de non-respect de l'obligation d'information prévue au 13 de l'article R211-4. 21) l'engagement de fournir à l'acheteur, en temps voulu avant le début du voyage ou du séjour, les heures de départ et d'arrivée.

ARTICLE R211-7

L'acheteur peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour, tant que ce contrat n'a produit aucun effet. Sauf stipulation plus favorable au cédant, celui-ci est tenu d'informer le vendeur de sa décision par lettre recommandée avec accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Lorsqu'il s'agit d'une croisière, ce délai est porté à quinze jours. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable du vendeur.

ARTICLE R211-8

Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision des prix, dans les limites prévues à l'article L211-12, il doit mentionner les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, et notamment le montant des frais de transport et taxes y afférent, la ou les devises qui peuvent avoir une incidence sur le prix du voyage ou du séjour, la part du prix à laquelle s'applique la variation, le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

ARTICLE R211-9

Lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat telle qu'une hausse significative du prix, l'acheteur peut, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par lettre recommandée avec accusé de réception : soit résilier son contrat et obtenir sans pénalité le remboursement immédiat des sommes versées ; soit accepter la modification ou le voyage de substitution proposé par le vendeur ; un avenant au contrat précisant les modifications apportées est alors signé par les parties ; toute diminution de prix vient en déduction des sommes restant éventuellement dues par l'acheteur et, si le paiement déjà effectué par ce dernier excède le prix de la prestation modifiée, le trop-perçu doit lui être restitué avant la date de départ.

ARTICLE R211-10

Dans le cas prévu à l'article L211-14, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par lettre recommandée avec accusé de réception ; l'acheteur, sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, obtient auprès du vendeur le remboursement immédiat et sans pénalité des sommes versées ; l'acheteur reçoit, dans ce cas, une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date. Les dispositions du présent article ne font en aucun cas obstacle à la conclusion d'un accord amiable ayant pour objet l'acceptation, par l'acheteur, d'un voyage ou séjour de substitution proposé par le vendeur.

ARTICLE R211-11

Lorsque, après le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par l'acheteur, le vendeur doit immédiatement prendre les dispositions suivantes sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis : soit proposer des prestations en remplacement des prestations prévues en supportant éventuellement tout supplément de prix et, si les prestations acceptées par l'acheteur sont de qualité inférieure, le vendeur doit lui rembourser, dès son retour, la différence de prix ; soit, s'il ne peut proposer aucune prestation de remplacement ou si celles-ci sont refusées par l'acheteur pour des motifs valables, fournir à l'acheteur, sans supplément de prix, des titres de transport pour assurer son retour dans des conditions pouvant être jugées équivalentes vers le lieu de départ ou vers un autre lieu accepté par les deux parties. L'acheteur ne peut plus invoquer le bénéfice de la clause prévue au 20 de l'article R211-6 après que la prestation a été fournie. Ces conditions générales de vente ne dispensent pas le voyageur de prendre connaissance de nos conditions particulières de réservation.

CONDITIONS PARTICULIERES DE RESERVATION POUR INDIVIDUELS ET GROUPES

Les dispositions indiquées ci-dessous viennent compléter les conditions générales de réservation prévues par les articles R211-3 à R211-11 du Code du Tourisme pris en application de la loi du 22 juillet 2009 fixant les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente de voyages et de séjours.

Article 1 - Préambule

Le présent contrat est proposé par l'Office de Tourisme du Pays Thouarsais. En aucun cas, l'Office de Tourisme du Pays Thouarsais ne saurait voir sa responsabilité engagée en cas d'utilisation de ces contrats par des tiers ou à des fins non touristiques. Toute modification du forfait proposé doit faire l'objet d'un accord préalable avec l'Office de Tourisme du Pays Thouarsais. Nous agissons en qualité de mandataire auprès des hébergeurs, restaurateurs, fournisseurs de spectacles et ne pouvons être tenus pour responsables des retards, vols, accidents, indépendants de notre volonté. Nous nous réservons le droit, si les circonstances l'exigent et dans l'intérêt des participants, de modifier les itinéraires ou l'exécution des programmes.

Article 2 - Responsabilité

L'Office de Tourisme du Pays Thouarsais est responsable dans les termes de l'article L211-16 du Code du Tourisme qui stipule "toute personne physique ou morale qui se livre aux opérations mentionnées à l'article L211-1 est responsable de plein droit à l'égard de l'acheteur de la bonne exécution des obligations résultant du contrat, que ce contrat ait été conclu à distance ou non et que ces obligations soient à exécuter par elle-même ou par d'autres prestataires de services, sans préjudice de son droit de recours contre ceux-ci dans la limite des dédommagements prévus par les conventions internationales. Toutefois, elle peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable soit à l'acheteur, soit au fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat, soit à un cas de force majeure".

Article 3 – Tarifs groupes

Nos prix s'entendent TTC "toutes taxes comprises" et sont calculés sur la base de 20 participants minimum. Ils sont prévus service compris, net de commission. Nous nous réservons le droit d'apporter une majoration par participant, au cas où le groupe serait inférieur à 20 personnes. Au dessous de 10 personnes, les participants au séjour ne sont plus considérés comme "Groupe" et se verront imputés le tarif individuel. Nos tarifs, sauf exception, n'incluent pas le mode de transport ni la taxe de séjour appliquée sur les hébergements du Pays Thouarsais et pour certaines autres localités. Pour l'hébergement, les tarifs sont calculés sur la base d'une chambre occupée par deux personnes. Un supplément sera perçu pour une demande de chambre individuelle dénommé "supplément chambre individuelle".

Article 4 – Gratuité

Une gratuité est attribuée en général à l'autocariste à partir de 25 participants ou selon conditions des prestataires. Elle revient au conducteur. La gratuité accompagnateur accordée par certains restaurateurs revient en totalité au guide de l'Office de Tourisme du Pays Thouarsais, s'il y a lieu.

Article 5 – Suppléments

Toutes prestations non prévues dans le forfait (suppléments à la carte, boissons, visites, achats de produits régionaux, etc.) doivent être réglées immédiatement sur place. L'Office de Tourisme du Pays Thouarsais est à votre disposition pour étudier et chiffrer des prestations supplémentaires, nous contacter au préalable.

Article 6 – Réservation

La réservation devient ferme auprès de l'Office de Tourisme du Pays Thouarsais lorsqu'un acompte de 25 % du prix total du séjour, un exemplaire du descriptif du programme signé et un exemplaire du contrat signé par le client, ont été retournés au service réservation avant la date limite figurant sur le contrat. Toute option téléphonique ou écrite n'est reconnue par l'Office de Tourisme du Pays Thouarsais que comme une prise d'intérêt à l'une de ses réalisations. Elle ne peut occasionner aucune réservation de sa part.

Article 7 - Inscriptions tardives

En cas d'inscriptions tardives à moins de 30 jours avant le début du séjour, le client s'engage à interroger l'Office de

Tourisme du Pays Thouarsais sur la disponibilité des prestations prévues. L'Office de Tourisme du Pays Thouarsais ne pourra être tenu pour responsable en cas d'indisponibilité. Le règlement de la totalité du montant du séjour sera exigé à la réservation. Pour une demande de réservation faite 72h avant le début du séjour, l'Office de Tourisme du Pays Thouarsais peut se donner le droit de refuser la prestation.

Article 8 - Règlement des acomptes intermédiaires et du solde

Le client devra verser à l'Office de Tourisme du Pays Thouarsais, les éventuels acomptes intermédiaires et le solde du montant de la prestation dans les délais indiqués dans le contrat sous réserve du respect de l'article L211-6.10 du Code du Tourisme. La liste nominative des membres du groupe comportant la liste précise des personnes partageant les chambres et les choix de menus devront être transmis à l'Office de Tourisme du Pays Thouarsais avec le solde. Le client n'ayant pas versé le solde à la date convenue est considéré comme ayant annulé son séjour. Dès lors, la prestation est à nouveau offerte à la vente et aucun remboursement ne sera effectué.

Article 9 - Bons d'échange

Dès réception du solde, l'Office de Tourisme du Pays Thouarsais adresse au client les documents permettant de réaliser le séjour, notamment un (ou des) bon(s) d'échange que celui-ci doit remettre au(x) prestataire(s) lors de son arrivée, et éventuellement pendant le séjour.

Article 10 - Arrivée

Le lieu de rendez-vous est fixé au préalable par l'Office de Tourisme du Pays Thouarsais. Le client doit se présenter au jour et à l'heure mentionnés sur le (ou les) bon(s) d'échange. En cas d'arrivée tardive ou différée ou d'empêchement de dernière minute, le client doit prévenir directement le(s) prestataire(s) dont l'adresse et le téléphone figurent sur le(s) bon(s) d'échange, la visite sera écourtée du temps de retard. Les prestations non consommées au titre de ce retard resteront entièrement dues et ne pourront donner lieu à aucun remboursement.

Article 11 - Annulation du fait du client

Toute annulation doit être notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception à l'Office de Tourisme du Pays Thouarsais, la date de réception de cet envoi servant de référence à l'application du barème. Sauf indications particulières annexées au contrat, l'annulation émanant du client entraîne la retenue des frais variables selon la date à laquelle elle intervient :

a) annulation d'individuels :

annulation de plus de 30 jours avant le début du séjour : 10 % du prix du séjour; annulation entre le 30ème et le 21ème jour inclus : 25 % du prix du séjour; annulation entre le 20ème et le 8ème jour inclus : 50 % du prix du séjour; annulation entre le 7ème et le 2ème jour inclus : 75 % du prix du séjour; annulation à moins de 2 jours : 90 % du prix du séjour. En cas de non présentation du client, il ne sera procédé à aucun remboursement.

b) annulation d'un groupe :

jusqu'à 60 jours avant le début du séjour : 23 euros / personne; entre 30 et 21 jours : 25 % du forfait / personne; entre 20 et 8 jours : 50 % du forfait / personne; entre 7 et 2 jours : 75 % du forfait / personne; à moins de 2 jours du séjour ou non présentation du groupe : 100 % du forfait / personne.

Article 12 - Interruption de séjour

En cas d'interruption du séjour par le client, il ne sera procédé à aucun remboursement sauf si le motif est couvert par l'assurance annulation dont peut bénéficier le client.

Article 13 – Assurance annulation

L'Office de Tourisme du Pays Thouarsais ne propose aucune assurance annulation, il attire l'attention du client sur la possibilité de souscrire un contrat d'assurance auprès d'un organisme de son choix couvrant les conséquences d'une annulation résultant de certaines causes ou d'un rapatriement dû à des causes médicales.

Article 14 - Modification d'un élément substantiel du contrat par l'Office de Tourisme du Pays Thouarsais : se reporter à l'article R211-9 du Code du Tourisme.

Article 15 - Annulation du fait de l'Office de Tourisme du Pays Thouarsais : se reporter à l'article R211-10 du Code du Tourisme.

Article 16 - Empêchement pour l'Office de Tourisme du Pays Thouarsais de fournir en cours de séjour les prestations prévues dans le contrat : se reporter à l'article R211-11 du Code du Tourisme.

Article 17 - Réclamations

Toute réclamation relative à l'inexécution ou à la mauvaise exécution du contrat doit être adressée à l'Office de Tourisme

du Pays Thouarsais dans les meilleurs délais, par lettre recommandée avec accusé de réception, et peut être signalée par écrit, éventuellement à l'organisateur du voyage et au prestataire de service concerné.

Article 18 - Hébergement

Les prix comprennent la location de la chambre avec ou sans petit déjeuner, la demi-pension ou la pension complète. Sauf indication contraire, ils ne comprennent pas les boissons des repas, ni la taxe de séjour. Lorsqu'un client occupe seul une chambre prévue pour loger deux personnes, il lui sera facturé un supplément dénommé "supplément chambre individuelle". Le jour du départ, la chambre doit être libérée avant midi.

Article 19 – Assurance Responsabilité Civile Professionnelle

L'Office de Tourisme du Pays Thouarsais a souscrit une assurance Responsabilité Civile Professionnelle auprès de la compagnie "AXA FRANCE IARD", contrat N° 4861714104 afin de couvrir d'éventuels dommages corporels, matériels et immatériels confondus que l'Office de Tourisme du Pays Thouarsais peut encourir.

L'Office de Tourisme du Pays Thouarsais s'engage à ne pas divulguer à des tiers les informations que vous lui communiquez. Celles-ci sont confidentielles. Elles ne seront utilisées que par les services internes de l'Office de Tourisme du Pays Thouarsais.

Conformément à la loi "Informatique et libertés" du 6 janvier 1978, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, et d'opposition aux données personnelles vous concernant. Pour cela il suffit de nous en faire la demande par e-mail en nous indiquant vos nom, prénom, adresse à : accueil@tourisme-pays-thouarsais.fr.

OFFICE DE TOURISME DU PAYS THOUARSAIS, 32 Place Saint Médard – BP50076 - 79102 Thouars Cedex
Tél. : 05.49.66.17.65 – Fax : 05.49.67.87.58 – Mail : accueil@tourisme-pays-thouarsais.fr

Forme juridique : Association Loi 1901 - SIRET 399 055 284 00026 - NAF 7990 Z
Registre National des Opérateurs de Voyages et de Séjours N° IM079110003
Garantie Financière : Organisme agréé Atout France

TARIFS INDIVIDUELS 2016 *

DOCUMENT A NOUS RETOURNER

Informations sur le prestataire :

- **Nom de votre structure** :
- **Adresse**
- **Prestation(s)** (*descriptif : ex : chambre d'hôtes petit déjeuner compris...*) :
.....
.....
.....
.....

Tarifs :

.....

- **Commission accordée à l'Office de Tourisme du Pays Thouarsais** : moins ... % sur le prix public
 (5% pour la restauration ou 10% pour l'hébergement, les sites de visites ou de loisirs)

Validité :

- **Date** : Début :/...../..... Fin :/...../.....
- **Horaires** : Arrivée..... Départ

➤ **Remarques :**

.....

Fait le :

Signature du prestataire :

*Au-delà de deux prestations différentes, photocopier et remplir cette fiche autant de fois que nécessaire.

FICHE PRESTATIONS GROUPES 2016

➤ **Nom du prestataire :**

➤ **Prestation(s) :**
.....
.....
.....

➤ **Tarifs groupes :**
.....
.....
.....
.....
.....

Effectif du groupe (mini – maxi) pour application du tarif groupe :/.....

- Commission accordée à l'Office de Tourisme du Pays Thouarsais : moins ... % sur le prix public

Nombre de gratuités groupe adultes : **gratuité accordée au chauffeur**

Nombre de gratuités groupe enfants : accompagnateurs gratuits par tranche de enfants payants.

➤ **Tarifs mini-groupes (à partir de 5 personnes):**
.....
.....
.....
.....

Effectif du mini-groupe (mini – maxi) pour application du tarif mini-groupe :/.....

- Commission accordée à l'Office de Tourisme du Pays Thouarsais : moins ... % sur le prix public

➤ **Validité :** **Date :** Début :/...../..... Fin :/...../.....

Fait le :

Signature du prestataire :

*Au-delà de deux prestations différentes, photocopier et remplir cette fiche autant de fois que nécessaire.

COORDONNEES PRESTATAIRE

Tel (prestataire):
Fax (prestataire):

Thouars, le .././....

ANNULATION

Madame, Monsieur

Nous avons le regret de vous informer de l'annulation de la prestation suivante :

COORDONNEES CLIENT :

MONSIEUR X .

DOSSIER N° : 72

Effectif : 2 adultes
Date : Le 22/04/2004 à 19h30

Prestation :

Dans l'attente d'une prochaine collaboration, veuillez recevoir mes sincères salutations.

(Nom de la personne en charge du dossier)
Service Promotion